

Berufsprüfung ICT- System- und Netzwerktechnik

ICT-Systeme und Netzwerke aufbauen

Informationen zur Prüfung

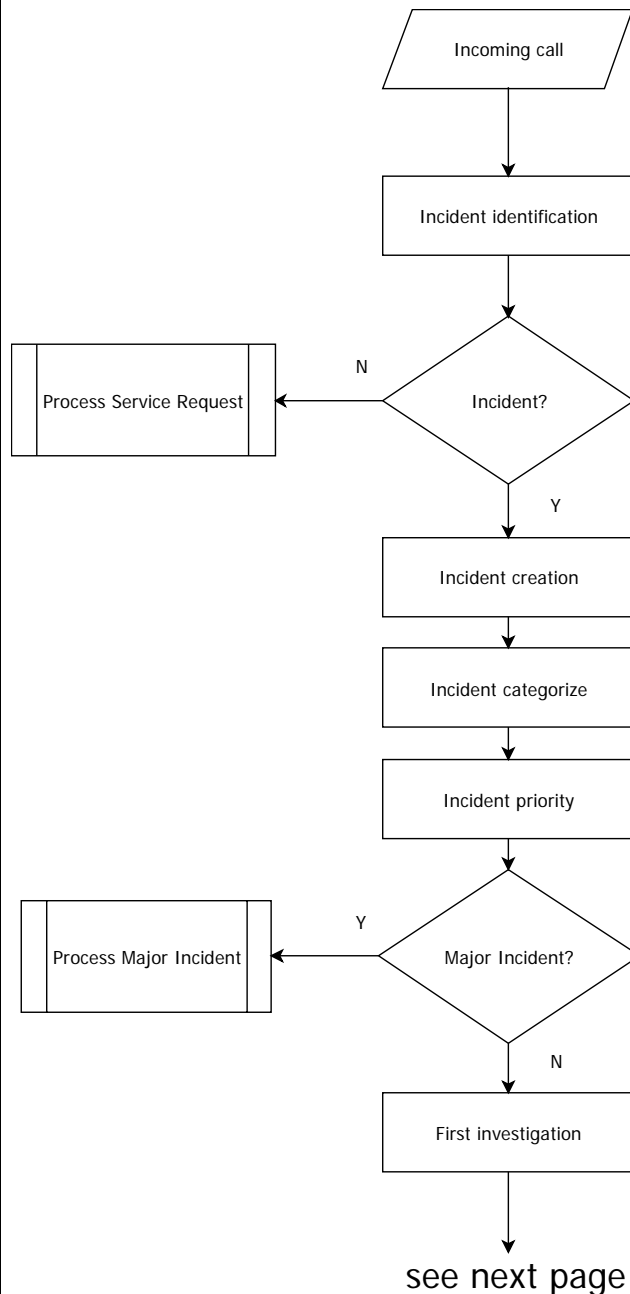
- Bei jeder Aufgabe sind die Punktzahlen angegeben, die Sie für die korrekte Beantwortung der jeweiligen Aufgabe maximal erhalten. Die Punktzahl entspricht gleichzeitig auch der Richtzeit für die Bearbeitung (Minutenpunkte).
- Schreiben Sie in gut lesbarer Schrift. Unleserliches wird nicht korrigiert und nicht bewertet.
- Korrekturen in Ihrer Lösung müssen eindeutig als solche erkennbar sein (z.B. mittels Durchstreichen). Mehrdeutige Lösungen werden nicht korrigiert und nicht bewertet.
- Für Ihre Lösung steht Ihnen bei jeder Aufgabe ein entsprechendes Feld zur Verfügung. Texte oder Skizzen ausserhalb der Feldbegrenzungen werden nicht korrigiert und nicht bewertet. Für umfangreiche Korrekturen stehen Ihnen am Ende des Prüfungshefts Korrekturblätter zur Verfügung. Verweisen Sie bei der Verwendung von Korrekturblättern im Lösungsfeld einer Aufgabe klar auf das Korrekturblatt.
- Formale Vorgaben und Begrenzungen an die Lösung einer Aufgabe (z.B. "in 3 Sätzen" oder "mit max. 5 Stichworten") sind verbindlich. Abweichende Lösungsformen oder überzählige Antworten werden nicht korrigiert und nicht bewertet, wobei bei der Korrektur mit den erstgenannten Elementen begonnen wird.
- Ihre Antworten müssen einen konkreten Bezug zum Fallbeispiel haben. Wenn beispielsweise nach Massnahmen oder nächsten Schritten gefragt wird, genügen allgemeingültige Globalantworten wie "Planen" oder "Kommunizieren" nicht.

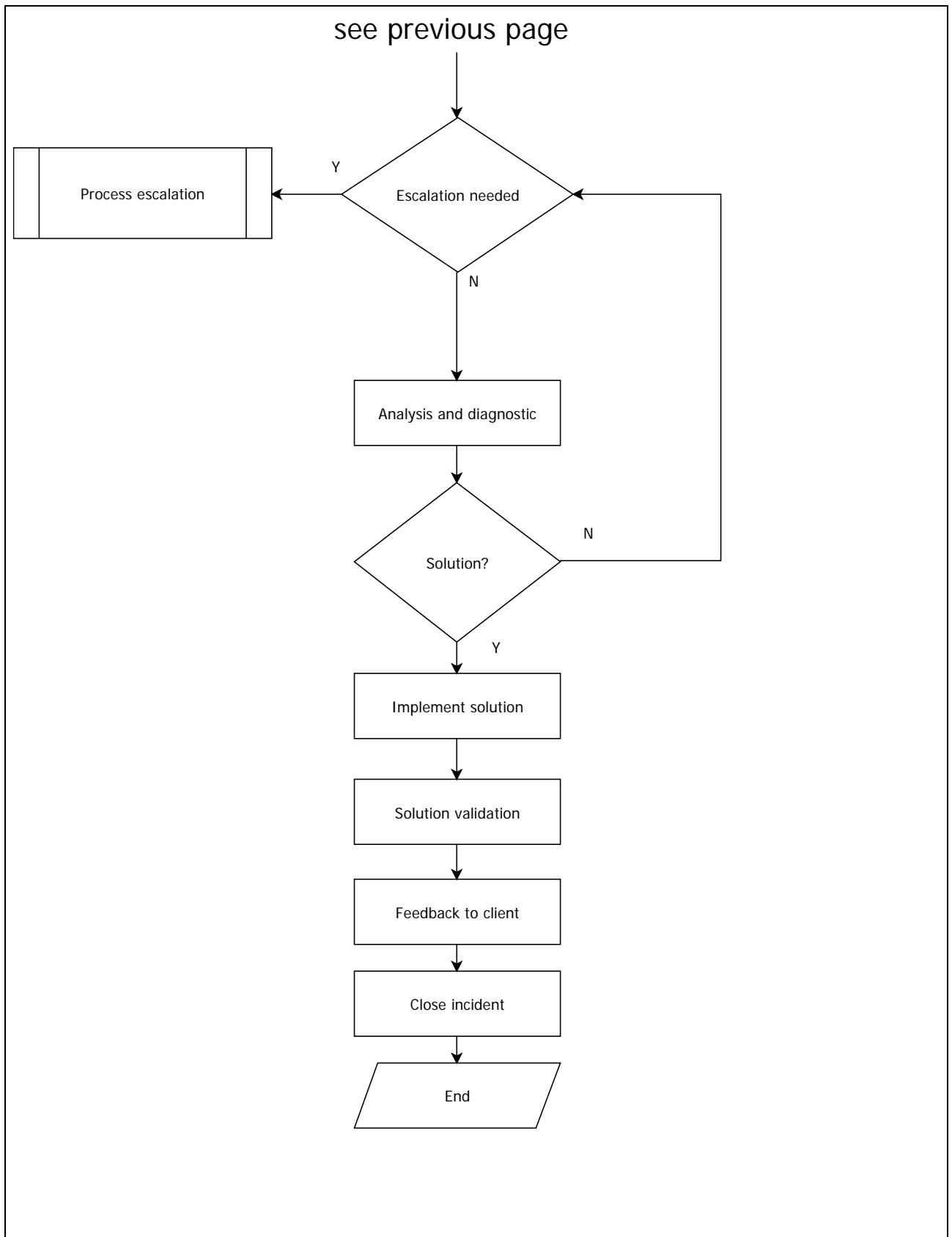
Anwendung eines Servicedesk Prozesses analysieren

Ausgangslage

Sie arbeiten im Servicedesk-Team in einem grösseren Unternehmen.

Der in Ihrem Unternehmen neu eingeführte Servicedesk Prozess sieht wie folgt aus:





Aufgabe 1	[15 Punkte]
<p>Aus den ersten Erfahrungen des neuen Servicedesk Prozesses wurden unter anderem folgende drei Tickets besprochen, auf welche es jeweils auch ein Feedback der Kunden gegeben hat:</p>	
Ticket	17389
Beschreibung	Ausfall E-Mail System
Auswirkungen	Schwerwiegend, keine E-Mail Kommunikation mehr möglich mit den Kunden.
Betroffen	Sämtliche Mitarbeitenden
Lösungszeit	6 Stunden
Rückmeldung Kunde	Wir konnten zu lange nicht arbeiten und unsere Geschäftsprozesse waren unterbrochen.
Ticket	15431
Beschreibung	Ausfall Dateiablage
Auswirkungen	Kein Zugriff mehr auf die Daten.
Betroffen	Sämtliche Mitarbeitenden
Lösungszeit	3 Stunden
Rückmeldung Kunde	Wir waren während dem ganzen Unterbruch nicht genügend informiert und konnten unsere Arbeit nicht fortsetzen. Für uns ist unverständlich, wie so etwas passieren kann.
Ticket	32141
Beschreibung	Buchungen falsch
Auswirkungen	Falsche Zahlen in der Buchhaltung
Betroffen	Buchhaltung
Lösungszeit	7 Stunden
Rückmeldung Kunde	Das Ausmass des Fehlers war katastrophal. Wir haben seither Differenzen auf den Kontoständen. Die Behebung dauerte viel zu lange und wir verstehen nicht, wieso wir nicht priorisiert wurden.
<ul style="list-style-type: none"> - Analysieren Sie anhand der Informationen, in welchem Prozessschritt alle drei Tickets nicht richtig behandelt wurden. - Begründen Sie, wieso diese drei Tickets anders hätten behandelt werden sollen als die restlichen Tickets, was offensichtlich nicht geschah. - Geben Sie für Ihre Begründung die zwei wichtigsten Entscheidungskriterien an. 	
Antwortstruktur	
<ul style="list-style-type: none"> - Angabe des konkreten Prozessschrittes (Benennung gemäss Prozess in der Ausgangslage) - Begründung, wieso diese Tickets anders hätten behandelt werden sollen (1 Satz) - die zwei wichtigsten Entscheidungskriterien für Ihre Begründung (2 Sätze) 	

Antwortfeld	<i>Korrektur (leer lassen)</i>
<i>Bemerkungen zur Korrektur (leer lassen)</i>	

Lösung Aufgabe 1		[15 Punkte]
<ul style="list-style-type: none">- Prozessschritt: Der Fehler trat im Prozessschritt „Major Incident“ auf.- Begründung: Es handelt sich um „Major Incidents“, da diese gravierende Unterbrechungen der Geschäftstätigkeiten verursachten und mit höherer Dringlichkeit hätten gelöst werden müssen. Diese wurden nicht korrekt identifiziert.- Kriterium: gravierende Unterbrechung der Geschäftstätigkeit- Kriterium: betraf in zwei Fällen sämtliche Benutzer mit hohem Schadensausmass		
Bewertungsvorgaben / Punkteschüssel		
Prozessschritt richtig:	4 Punkte	
Begründung richtig:	4 Punkte,	
Begründung halbrichtig	2 Punkte	
2 Kriterien richtig,	7 Punkte,	
1 Kriterium richtig,	3 Punkte	
Total	15 Punkte.	